RESPUESTA RECLAMANTE PQR´S No. **53.194**

NOMBRE DEL PETICIONARIO: **GLADIS MARGOTH ORTEGA PALACIOS.**

LUGAR DE RADICACIÓN: **MUNICIPIO DE CARLOSAMA**

FECHA: **05/06/2025**

ASUNTO DE LA PQRF´S: **SOLICITUD DE REFINANCIACIÓN**

En cumplimiento de lo ordenado en la ley y específicamente de lo dispuesto en el artículo 69 del Código Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se emite la presente Acta de Fijación, mediante la cual se deja constancia que se publicó en Pagina Web de MONTAGAS S.A. E.S.P (www.montagas.com.co) sección de Servicio al Cliente por un término de cinco (05) días hábiles, la respuesta de emitida dentro de la PQRF´S relacionada en la parte preliminar de la presente, la cual fue radicada por el/la señor(a) **GLADIS MARGOTH ORTEGA PALACIOS.** El 04 de junio de 2025.

En confirmación de lo aquí plasmado se firma en San Juan de Pasto, a los 18 días del mes de junio del año 2025.

Colaborador que fija la comunicación:

Firma: _____

COORDINADORA PQR - PROCESO GESTION LEGAL

San Juan de Pasto (N), 13 de junio de 2025.

Señor (a):
GLADIS MARGOTH ORTEGA PALACIOS.
Cel. No. 3128887275.
Barrio Villa Merced.
Carlosama (Nariño).

ASUNTO: Respuesta a solicitud de interés particular
Radicado - PQRF´S No. 53.194.

Cordial saludo,

Una vez agotado el procedimiento de atención respectivo, dentro del término legal y acorde a lo establecido en los artículos 14 y ss de la Ley 1755 de 2015, en armonía con el artículo 153 de la Ley 142 de 1994, **MONTAGAS S.A. E.S.P** da respuesta a su solicitud radicada el día 05 de junio de 2025, tramitada bajo el número interno 53.194, en la que manifiesta:

> *"Usuaria solicita se haga la refinanciación de la deuda $673.086 a 6 cuotas y que no se cobren los intereses de mora".*

En atención a su solicitud, **MONTAGAS S.A. E.S.P** se permite informar que valora el interés mostrado en normalizar su cartera, y reconoce la importancia de brindar a nuestros usuarios alternativas que les permitan mantenerse al día con sus obligaciones.

En este sentido, se implementará una estrategia orientada a facilitar dicho proceso, considerando las particularidades de cada caso. Dentro del marco de esta estrategia, nos estaremos comunicando con usted para avanzar conjuntamente en la búsqueda de opciones que le permitan aliviar su situación actual.

Nuestro objetivo es ofrecer alternativas viables que contribuyan a la regularización de su cartera y a la continuidad del servicio de GLP por redes que esta prestadora suministra.

Le agradecemos su disposición y le invitamos a estar atento (a) a nuestras comunicaciones. Reiteramos nuestro compromiso de seguir construyendo una relación basada en el acompañamiento, el cumplimiento y la confianza mutua.

Sin otro particular,

MARÍA GABRIELA OJEDA ARTURO.
Coordinadora PQR.
MONTAGAS S.A. E.S.P.

Proyectó: Camila Canizales -Judicante.